

ABSTRAK

Pajak merupakan sumber utama dalam kegiatan pembiayaan pemerintah dan pembangunan negara. Salah satu kendala yang dapat menghambat penerimaan pajak yang optimal adalah kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, dan penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Karangpilang.

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Karangpilang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif yang bersifat asosiatif. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden dengan metode penentuan sampelnya adalah *accidental sampling*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan menggunakan skala likert 1 sampai 5. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, dan penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan *e-Filing*, Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi

ABSTRACT

Tax is the major source of government financing and state development activities. One of the obstacles which can inhibit the optimal tax revenue is taxpayer compliance. This research is aimed to examine the influence of service quality, tax sanction, tax compliance fee, and the implementation of e-filing to the reporting of individual taxpayer compliance at Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Karangpilang.

The population is all individual taxpayers which are registered at Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Karangpilang. The research method has been carried out by using quantitative research method which is associative. The numbers of samples are 100 respondents in which these respondents have been determined by using accidental sampling. The data has been obtained by issuing questionnaires and the 1 to 5 Likert's scale. The data analysis technique has been conducted by using multiple linear regression analysis.

The result indicates that service quality, tax sanction, tax compliance fee, and the implementation of e-filing give positive influence to the reporting of individual taxpayer compliance.

Keywords: Service quality, tax sanction, tax compliance fees, the implementation of e-filing, the reporting of individual

